

《安全防线与人因管理——构建以人为本的主动安全》

——洞悉人因失误，筑牢基层防线，实现从“要我安全”到“我会安全”的转变

主讲：上官寒明老师

【课程背景】

据统计，高达 80% 以上的安全事故根源并非技术缺陷或设备故障，而在于人因失误。您的企业是否也面临以下困境？

- 事故反复发生：同样的“三违”（违章指挥、违章作业、违反劳动纪律）行为屡禁不止。
- 安全依赖“运气”：安全绩效时好时坏，管理者总在事后追悔“没想到他会这么做”。
- 程序形同虚设：员工为图省事，常常跳过关键步骤，甚至质疑程序的必要性。
- 沟通成本高昂：指令传达不清、信息确认不足，导致操作偏差和潜在风险。

传统的、以处罚为主的安全管理方式已无法根除这些问题。因为一个核心真相是：人总是会犯错的。我们不能指望通过苛责和制度来完全消除错误，而应该建立一个能够预测、容错、纠错的智能型安全系统。

本课程基于全球顶尖的“防人因失误”理论体系，将心理学与管理学深度融合。课程旨在帮助班组长深刻理解人犯错的深层机理，掌握一套前瞻性的、以人为本的安全管理工具，将安全管理重心从“事后问责”转向“事前预防”，从而打造一道坚固的、由每一位员工共同参与的主动安全防线。

【课程收益】

树立科学安全观：建立“人皆会错”的认知基础，理解构建“纵深防御”安全体系的重要性。

洞悉失误根源：掌握技能型、规则型、知识型三类人因失误的特征与成因，能精准预判风险情境。

识别并规避陷阱：熟练识别“十大人因陷阱”，并在工作中有效规避，同时不给他人留陷阱。

掌握防御工具：熟练运用“工前会”、“一分钟停顿”、“STAR 自检”、“三段式沟通”等六大防人因工具，有效拦截失误。

提升安全领导力：学会在团队中营造相互提醒、坦诚沟通的安全文化，提升整体安全执行力。

【课程特色】

体系权威：课程内容基于 James Reason 模型等国际公认的人因理论，科学严谨。

案例震撼：采用大量核工业、航空、医疗等高可靠性组织的真实事件与视频案例，冲击力强。

工具落地：所提供的工具简单、实用、可操作，学员课后即可在班组内推广使用。

文化导入：不仅传授技术，更注重塑造“质疑的态度”、“谨慎的工作习惯”等安全文化基因。

【课程对象】

生产、物流、维修、工程等部门班组长、一线主管、安全员

【课程时间】

1天 (6小时)

【课程大纲】

第一部分：认知破冰——重新定义安全：我们为何会失败？

视频与讨论：从一场真实的事故短片开始，探讨“谁该为此负责？”——引导出“人因失误”的普遍性与系统性根源。

安全管理的演进：从“骂罚”到“技防”再到“人因”——构建以人为本的主动安全。

核心哲学：人总是会犯错的，但失误是可以被预测、管理和防范的。

第二部分：理论基石——洞悉人因失误的底层逻辑

James Reason 事件模型：理解事故如何像“一片瑞士奶酪的孔洞对齐”一样发生。

人因失误的三种类型（核心模型）：

- 技能型失误：“手滑了”，无意识的疏忽。
- 规则型失误：“想错了”，对规则的不恰当应用。
- 知识型失误：“不知道”，在无知情况下的决策。

互动测评：“这是哪类失误？”——通过多个案例，快速辨析三类失误，巩固认知。

第三部分：实战预警——识别与规避“十大人因陷阱”

详解十大陷阱：时间压力、环境干扰、任务繁重、过于自信、沟通不准确等。

小组研讨：“我们的地盘，有哪些陷阱？”——各小组结合自身工作，找出最常遭遇的3大陷阱，并分享其具体表现和潜在后果。

自我防御策略：针对高频陷阱，提供具体的个人警觉与应对方法。

第四部分：防御工具——构建个人与团队的防护盾牌

工具 1：工前会与工后会

精讲：如何开一个高质量的风险预知班前会。

工具 2：明星自检 (STAR)

核心：停 (Stop) - 思 (Think) - 行 (Act) - 查 (Review)。

演练：针对一项关键操作，带领学员进行完整的 STAR 自检模拟。

工具 3：三段式沟通

核心：发出 -> 复述 -> 确认。

角色扮演：模拟一项复杂指令的传递，实践三段式沟通。

工具 4：质疑的态度

核心：对异常情况、违反程序的行为保持警觉并敢于发声。

工具 5：使用程序

核心：理解程序是“底线”而非“上限”，是经验的结晶。

工具 6：一分钟停顿

核心：在关键操作前、状态变化时、感到不确定时，主动暂停。

第五部分：综合演练——安全时刻情景模拟

情景模拟：各小组将面对多个基于真实场景设计的“安全时刻”挑战卡（如：紧急任务下的时间压力、交叉作业中的沟通协调、发现程序与经验不符等）。

任务：小组需讨论并运用最合适的防人因工具来应对该情境，确保安全。

发表与点评：小组展示其决策过程，讲师引导全班进行深度研讨与优化。

第六部分：总结与行动——从工具到文化

课程回顾：系统梳理从“认知-理论-陷阱-工具”的学习地图。

安全领导力承诺：

个人：制定《我的安全领导力提升行动计划》，明确将率先应用的工具和行为。

团队：思考如何将其中一个工具在班组内试点推广，营造互信互警的安全氛围。
结束圈：分享与安全承诺。